



Veiligheidsregio Rotterdam-Rijnmond

## Gunningscriteria

### Europese Openbare Aanbesteding

## Textielverzorging

Zaaknummer VRR:	668637
TenderNed nummer:	568474
Status:	Definitief
Datum:	24 maart 2026
Versie:	1.0

## Gunningscriteria

De VRR kiest de economisch meest voordelige Inschrijving op basis van de beste prijs-kwaliteitverhouding (BPKV-criterium) met behulp van de methodiek Laagste Acceptabele Bod (LAB). Om te beoordelen welke Inschrijving de BPKV heeft, worden de Inschrijvingen beoordeeld overeenkomstig de beoordelingsprocedure opgenomen in hoofdstuk 3 van dit document.

De inschrijver die de beste Inschrijving heeft ingediend op basis van BPKV voor gunning van de Opdracht in aanmerking.

### 1. Beoordelingsmethodiek

Welke inschrijver de Inschrijving met de BPKV heeft ingediend, wordt aan de hand van de volgende criteria bepaald:

Nr.	Criteria	Maximaal te behalen punten
1.	<b>Kwaliteit</b>	
	KC-1: Bestelproces, leveringen en afhandeling	400
	KC-2: Test	600
	<i>Totaal voor kwaliteit</i>	<i>1000</i>
2.	<b>Prijs</b>	
	PC-1: Beoordelingsprijs	Laagst acceptabele bod

### 2. Kwaliteitscriteria

#### KC-1 Bestelproces, leveringen en klantenservice

Inschrijver dient bij KC-1 te beschrijven hoe het bestelproces is ingericht.

De VRR hecht waarde aan snel kunnen schakelen en vanwege het acute karakter van haar dienstverlening, de VRR ziet dit dan ook graag terug in de uitwerking van dit gunningscriterium.

- Wijze waarop bestellingen worden geplaatst, bij voorkeur via het AFAS systeem van VRR (dit kan met een OCI-koppeling).
- Track and trace van goederen, wijze waarop wordt omgegaan met het volgen van uitgegeven platgoed en het retour krijgen daarvan, met inachtneming van de eerder beschreven uitdagingen en het Programma van Eisen;
- Continuïteitsmaatregelen, zoals:
  - o back-up locaties;
  - o reservecapaciteit bij storingen of hoge vraag;
  - o noodprocedures bij calamiteiten (bijv. pandemieën, incidenten met grote aantallen, verkeers-/beheerscongestie, uitval nutsvoorzieningen, uitval wasserij).
- **Logistiek concept**, zoals inzamelroutes, retourstromen en mogelijkheden tot piekbelasting.
- **Klantondersteuning & communicatie**
- De inschrijver beschrijft:
  - o **Bereikbaarheid** van de servicedesk en vaste contactpersonen.
  - o **Reactietijden** op meldingen en klachten.
  - o **Proactieve communicatie**, bijvoorbeeld:
    - meldingen bij vertraging + acute oplossingen;
    - Meldingen bij niet kunnen leveren + acute oplossingen;

## Beoordeling KC-1

KC-1 wordt beoordeeld aan de hand van onderstaande beoordelingstabel:

Waardering	Percentage	Toelichting
Uitstekend	100% van de maximumscore	<p><b><i>De aangeboden werkwijze biedt duidelijke én aantoonbare meerwaarde ten opzichte van de eisen.</i></b></p> <p>Het antwoord is <b>compleet, concreet en onderbouwd met praktijkvoorbeelden</b>. De inschrijver toont aan dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het <b>bestelproces</b> zeer gebruiksvriendelijk, digitaal volwassen en stabiel is (incl. OCI-koppeling, track-and-trace, foutloze retourregistratie).</li> <li>• het <b>logistiek concept</b> aantoonbaar betrouwbaar en flexibel is en perfect aansluit op de dynamiek van prehospital vervoer, inclusief uitgewerkte continuïteitsmaatregelen.</li> <li>• de <b>klantservice</b> professioneel en uitstekend bereikbaar is en proactief communiceert, met korte reactietijden en directe oplossingen bij verstoringen of calamiteiten.</li> </ul>
Goed	80% van de maximumscore	<p><b><i>De werkwijze biedt meerwaarde boven de eisen.</i></b></p> <p>Het antwoord is volledig en bevat praktijkvoorbeelden. De inschrijver toont aan dat:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• het <b>bestelproces</b> gebruiksvriendelijk is en technisch goed is ingericht (incl. OCI-koppeling en track-and-trace).</li> <li>• het <b>logistiek concept</b> goed is uitgewerkt en voldoende flexibiliteit toont.</li> <li>• de <b>klantservice</b> goed bereikbaar is, met duidelijke reactietijden en adequate communicatie.</li> </ul>
Voldoende	55% van de maximumscore	<p><b><i>Voldoet aan de eisen, maar biedt geen extra meerwaarde.</i></b></p> <p>Het antwoord is compleet maar <b>mist praktijkvoorbeelden</b>. De inschrijver toont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een basisinrichting van het <b>bestelproces</b>.</li> <li>• een werkbaar <b>logistiek concept</b> dat voldoet, maar beperkt is uitgewerkt in flexibiliteit en continuïteit.</li> <li>• een <b>klantservice</b> die functioneel is, maar niet opvallend proactief of onderscheidend</li> </ul>

Matig	15% van de maximumscore	<p><b>Biedt geen meerwaarde en voldoet slechts deels aan de eisen.</b></p> <p>Het antwoord is <b>incompleet</b> en mist praktijkvoorbeelden. De inschrijver toont:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• een beperkt of niet helder beschreven <b>bestelproces</b>.</li> <li>• een <b>logistiek concept</b> dat onvoldoende zekerheid biedt voor betrouwbaarheid of piekbelasting.</li> <li>• een <b>klantservice</b> die onvoldoende bereikbaar of beperkt uitgewerkt is.</li> </ul>
Onvoldoende	0% van de maximumscore	Het antwoord toont aan dat de vraag niet goed is begrepen en/of sluit onvoldoende aan op de gevraagde dienstverlening. Eén of meerdere onderdelen ontbreken of zijn niet relevant.

### KC-2 Test

Het is belangrijk dat de kwaliteit van de gebruikte materialen niet alleen op papier voldoende is, maar dat dit ook zo wordt ervaren door de eindgebruikers, ons personeel.

Daarom is een test van het aangeboden lakenpakket onderdeel van deze aanbesteding. De test zal als volgt worden uitgevoerd:

Inschrijver dient vijf proefpakketten (vijf lakens en vijf spreien) op te sturen naar de ARR, dit proefpakket dient te bestaan uit het aangeboden laken en de spreij. Deze zullen door de ARR per product worden getest, iedere individuele medewerker vult het testformulier zoals weergegeven in bijlage 11 in. Alle producten wegen even zwaar.

Hier zal op de onderstaande onderdelen getest worden hiervoor worden punten toegekend door de beoordelingscommissie bestaande uit minimaal 10 personen. Het aantal behaalde punten zal omgezet worden voor gunningscriteria punten. Alle onderdelen wegen even zwaar.

<b>Onderwerp</b>	<b>Definitie</b>	<b>Te geven cijfer</b>
<b>Treksterkte en scheurvastheid</b>	Kan het product tegen trekkracht en scheurt het laken niet snel?	1-3-5
<b>Comfort</b>	Voelt het product zacht en comfortabel aan?	1-3-5
<b>Gebruikersgemak</b>	Hoe makkelijk is het product uit te vouwen, dit is voor acute situaties van belang?	1-3-5

Er wordt een score per product gegeven conform onderstaande beoordelingstabel

Te geven cijfer	% punten	Toelichting
5	100%	Het te testen product voldoet op dit onderwerp volledig aan de verwachtingen
3	50%	Het te testen product voldoet op dit onderwerp deels aan de verwachtingen, de beoordelaar ziet tekortkomingen voor gebruik in de dagelijkse praktijk, maar deze zijn niet onoverkomelijk
1	0%	Het te testen product voldoet op dit onderwerp niet aan de verwachtingen, de beoordelaar verwacht niet adequaat te kunnen werken met dit product.

De scores van de diverse producten worden gemiddeld gewogen, waarna alle gemiddelde scores van alle beoordelaars ook weer worden gemiddeld. Dit resulteert in één gemiddelde score per inschrijver voor GC2.

### **Testpakketten aanleveren**

U moet alle pakketten aanleveren op 6 mei 2026 op Breslau 2 ter attentie van Medisch Logistiek. De pakketten dienen in een omverpakking aan geleverd te worden met de naam van de organisatie duidelijk erop geschreven. De pakketten kunnen vanaf 28 mei 2026 op dezelfde locatie weer opgehaald worden. Enkel de pakketten van de inschrijvers die voldoen aan de vereisten worden getest. U dient echter wel de testpakketten aan te leveren vanwege de korte doorlooptijd.

### **3. Prijscriteria**

Voor deze aanbesteding wordt gebruik gemaakt van de methodiek Laagst Acceptabele Bod.

Hiervoor geldt dat een inschrijver minimaal 550 punten voor GC1 en GC2 dient te halen om voor gunning in aanmerking te komen.

Van de inschrijvers die:

- a) Voldoen aan alle vereisten; en
- b) Meer dan 550 punten voor GC1 en GC2 hebben behaald

wordt de totale inschrijfprijs vergeleken. De inschrijver met de laagste prijs krijgt de opdracht gegund.